



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN TEMPEH

#AKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**#bangga
melayani
bangsa**

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER I TAHUN 2024

KECAMATAN TEMPEH
KABUPATEN LUMAJANG



kecamatan tempeh



kec.tempeh



tempeh.lumajangkab.go.id



(0334) 2805003

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmad, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang semester I tahun 2024 ini. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Dengan Survey Kepuasan Masyarakat ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang. Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Lumajang yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2024 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Metode Analisis SKM	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	1
HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	1
3.1 Data Kuesioner	1
3.2 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	3
3.3 Gambaran Nilai IKM (Versi Menpan RB).....	5
3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	5
3.5 Gambar Nilai IKM (Versi KPK)	8
3.6 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
3.7 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir	8
BAB IV	9
RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM	9
4.1 Rencana Tindak Lanjut	9
4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023)	10
BAB V	15
KESIMPULAN.....	15
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kabupaten Lumajang, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit penyelenggara pelayanan publik;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam upaya peningkatan kinerja unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang dilaksanakan secara terpusat oleh Bagian Organisasi, artinya seluruh tahapan penyelenggaraan SKM yang meliputi : (a) penyusunan instrumen survei, (b) penentuan besaran dan teknik pengambilan sampel, (c) menentukan responden, (d) pelaksanaan survei, (e) mengolah hasil survei dan (f) menyajikan dan melaporkan hasil survei seluruhnya dilaksanakan oleh Bagian Organisasi. Sementara peran Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UP3) adalah : (a) menyediakan data pengguna layanan, dan (b) menindaklanjuti prioritas / saran perbaikan berdasarkan hasil pelaksanaan survei.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara elektronik (*google form*) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan tambahan 2 unsur pelayanan sebagaimana Pedoman MCP KPK tahun 2024. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yaitu :

- a. **Unsur 1 – Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Unsur 2 – Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Unsur 3 – Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Unsur 4 – Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Unsur 5 – Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

- f. **Unsur 6 – Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. **Unsur 7 – Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Unsur 8 – Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Unsur 9 – Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
- j. **Unsur 10 – Transparansi pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah sebuah keterbukaan penyediaan informasi yang jelas tentang standar pelayanan dan kemudahan akses informasi pelayanan.
- k. **Unsur 11 – Integritas petugas pelayanan** : Integritas petugas pelayanan merupakan sebuah perilaku yang menunjukkan konsistensi atas sikap kejujuran atau yang menunjukkan kebenaran dari tindakan yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

2.3 Metode Analisis SKM

- a. pengukurannya menggunakan skala Likert dengan skala 1 s.d 4. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia
- b. analisis data menggunakan Importance Performance Analysis dari Martilla dan James. Analisis dimaksud merupakan model multi attribute untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pengguna layanan. Tujuannya adalah mendiagnosis dalam rangka memudahkan identifikasi hal-hal apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki.

- c. olah data menggunakan SPSS versi 26, dimana terdapat 2 variabel yang digunakan yaitu variabel performansi / kinerja dan variabel harapan.
- d. jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 22 pertanyaan. 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi harapan responden, dan 11 pertanyaan untuk mengetahui persepsi responden atas performansi / kinerja UP3. 11 unsur di setiap variabel, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; sarana dan prasarana; transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan. Adapun daftar pertanyaan pada kuesioner adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Pertanyaan kuesioner SKM

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh UP3?	Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
	<p>pelayanan di UP3 dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima?</p>
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN (Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di UP3 (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN (Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan sarana yang ada di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA (Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN di UP3?</p>
10	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan (keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi pelayanan) yang dijalankan di UP3 saat memberikan pelayanan kepada Saudara?</p>	<p>Menurut Saudara, seberapa penting KETERBUKAAN INFORMASI DAN KEMUDAHAN AKSES INFORMASI PELAYANAN di UP3?</p>

NO	PERFORMANSI/ KINERJA	HARAPAN
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku integritas petugas pelayanan di UP3 saat memberikan layanan kepada Saudara?	Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP ATAU PERILAKU INTEGRITAS BAGI PETUGAS PELAYANAN di UP3?

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu tiap 1 (satu) semester dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Pengambilan data responden	16 – 21 Mei 2024	5 hari
2.	Pengiriman kuesioner ke responden	16 – 30 Mei 2024	14 hari
3.	Pengolahan Data	1 – 28 Juni 2024	28 hari
4.	Penyampaian hasil SKM	10 Juli 2024	1 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yakni sebanyak 929 orang setelah dilakukan penyaringan data populasi yang tersedia. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 271 orang.

Tabel 3. Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

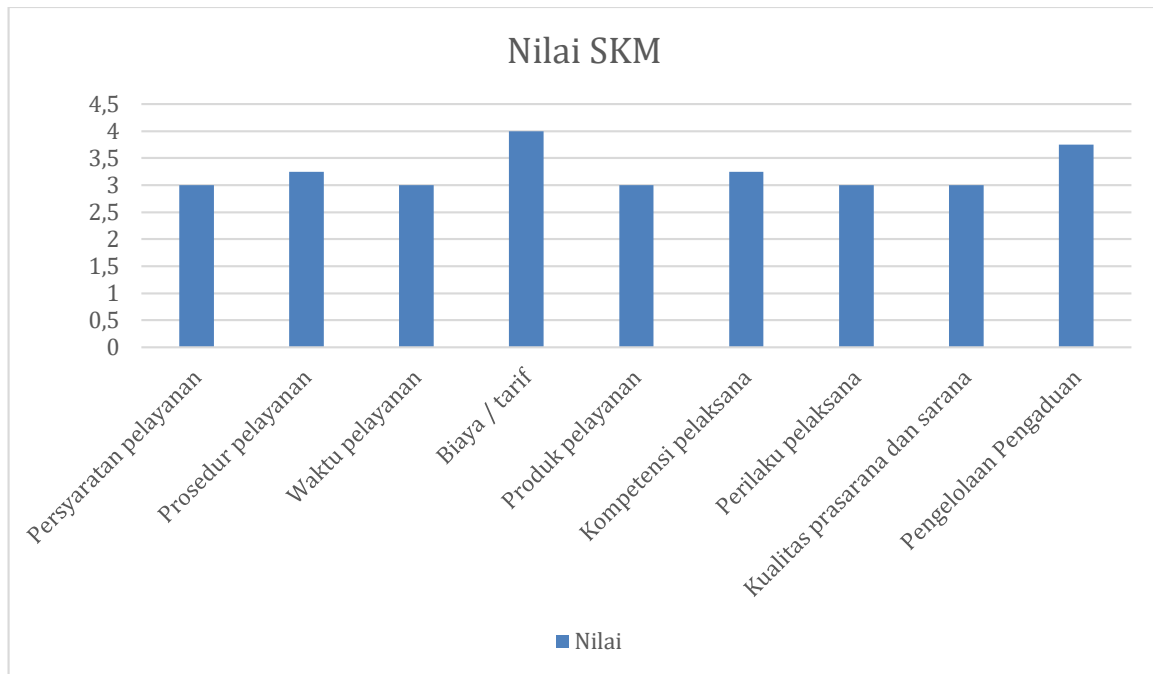
3.1 Data Kuesioner

Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM pada Semester I tahun 2024 pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur (Versi Menpan RB)

UNSUR PELAYANAN	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,00	3,50
Unsur 2	3,25	3,50
Unsur 3	3,00	3,50
Unsur 4	4,00	3,50
Unsur 5	3,00	3,50
Unsur 6	3,25	3,25
Unsur 7	3,00	3,25
Unsur 8	3,00	3,25
Unsur 9	3,75	3,25
NRR	3,25	3,39
KONVERSI	81,25	84,72
MUTU	B	B

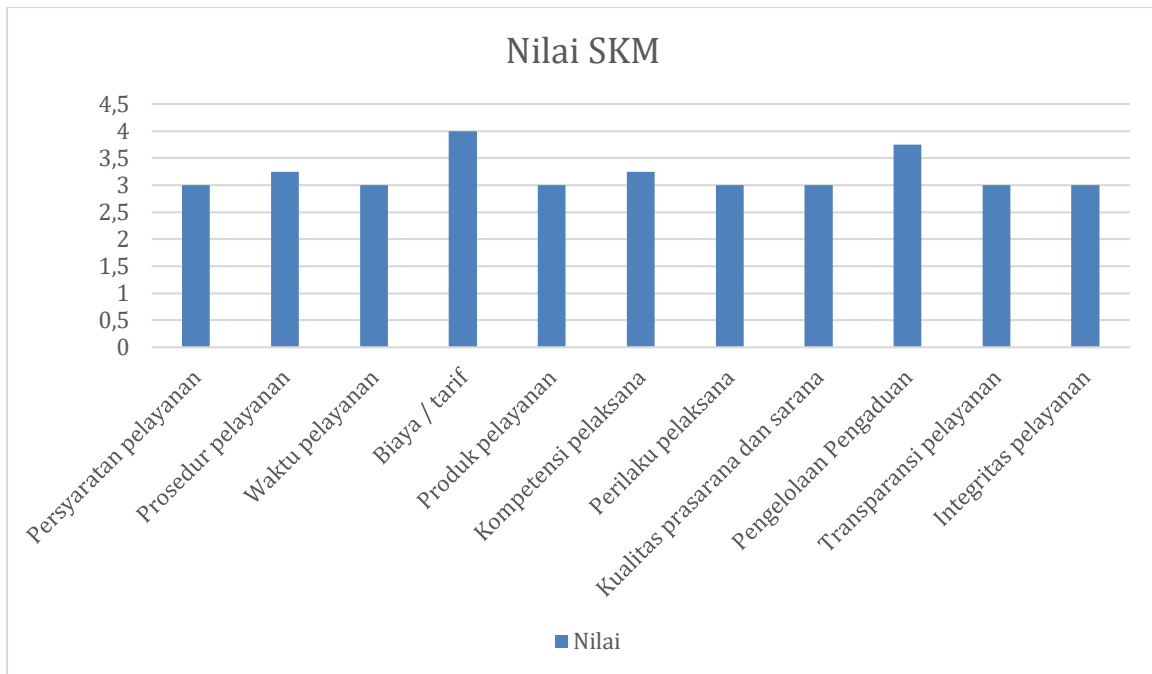
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur (Menpan RB)



Tabel 4. Nilai SKM Per Unsur (Versi KPK)

UNSUR PELAYANAN	VARIABEL INDEKS	
	Kinerja	Harapan
Unsur 1	3,00	3,50
Unsur 2	3,25	3,50
Unsur 3	3,00	3,50
Unsur 4	4,00	3,50
Unsur 5	3,00	3,50
Unsur 6	3,25	3,25
Unsur 7	3,00	3,25
Unsur 8	3,00	3,25
Unsur 9	3,75	3,25
Unsur 10	3,00	3,25
Unsur 11	3,00	3,25
NRR	3,20	3,36
KONVERSI	80,11	84,09
MUTU	B	B

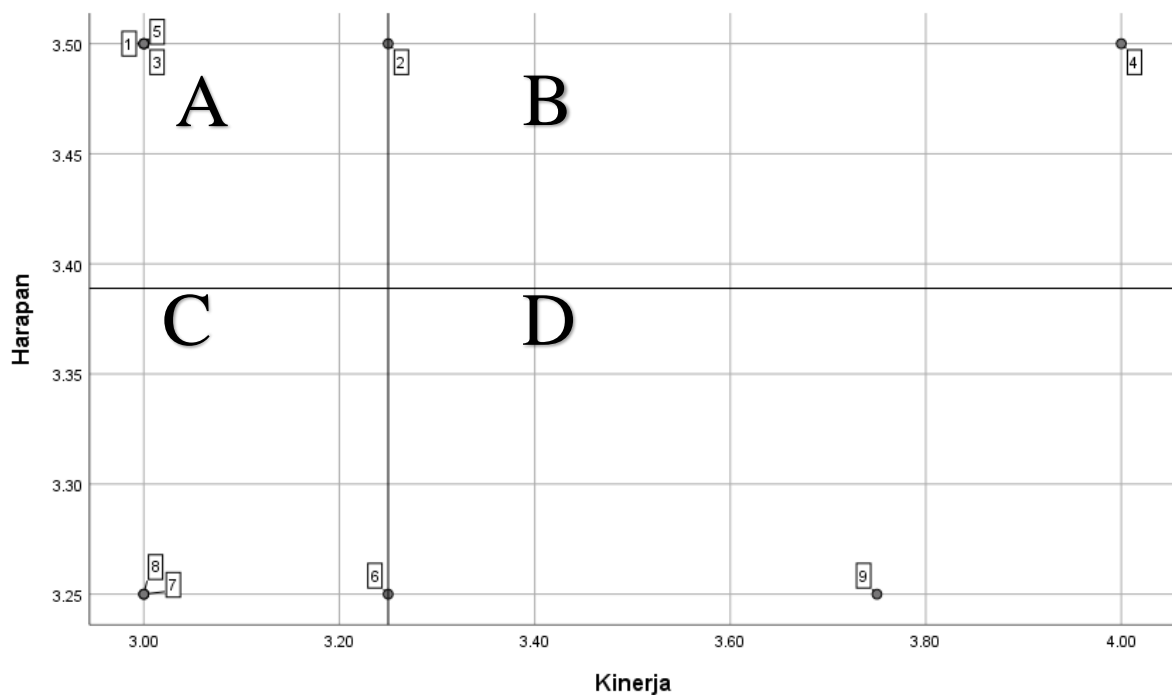
Grafik 1. Nilai SKM Per Unsur (Versi KPK)



3.2 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi atas SKM Semester I tahun 2024 pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik 2. Diagram IPA hasil SKM (Versi Menpan RB)



PEMBAHASAN :

A. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan) 3 (waktu pelayanan), dan 5 (produk pelayanan). Artinya adalah bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Tempeh belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan) 4 (biaya / tarif). Artinya adalah bahwa unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kecamatan Tempeh telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu 6 (kompetensi pelaksana), 7 (perilaku pelaksana) dan 8 (kualitas sarana dan prasarana). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 3 (tiga) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kecamatan Tempeh juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
Pada kuadran D terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Kecamatan Tempeh dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga Kecamatan Tempeh tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

3.3 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester I tahun 2024 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, yaitu :

- a. Nilai interval konversi : 81,25
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan **B (Baik)** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,25, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **belum sesuai** jika dibandingkan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat pada variable performansi / kinerja **lebih rendah** daripada harapan masyarakat.

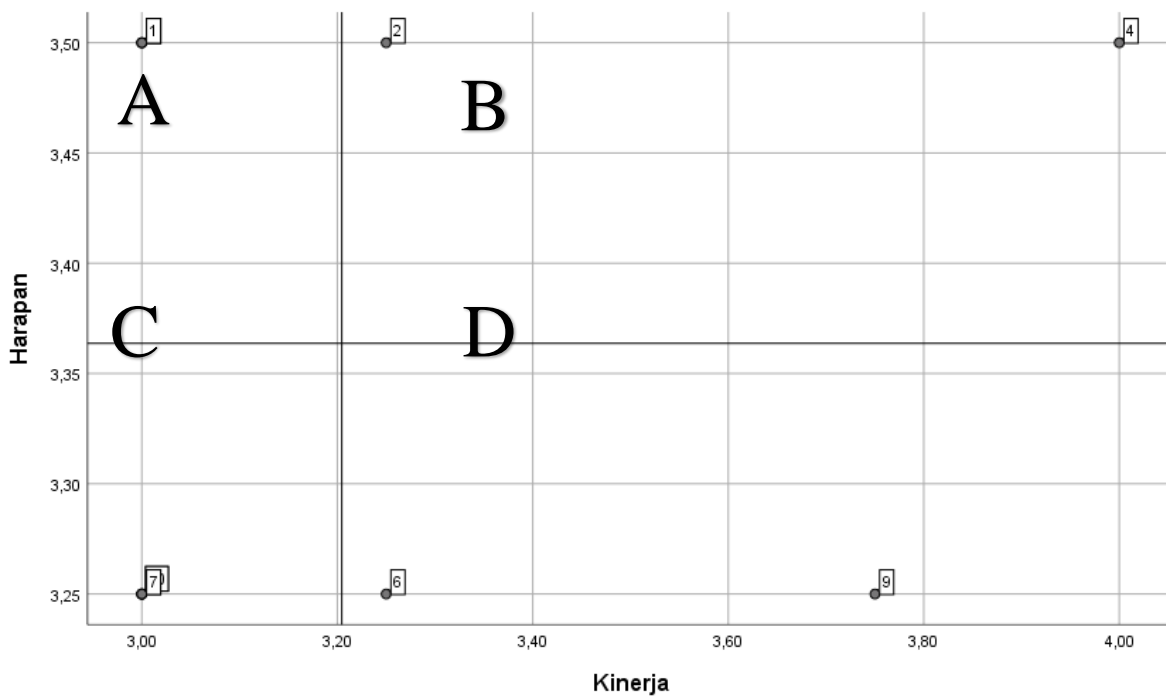
3.4 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Adapun 5 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3, selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3, selanjutnya Produk Pelayanan yang mendapatkan nilai 3, selanjutnya Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3, dan Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3.
2. Sedangkan 4 unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,25, selanjutnya Biaya/Tarif dengan nilai 4, selanjutnya Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,26 dan Pengelola Pengaduan mendapatkan nilai 3,75.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada saran/kritik/aduan (NIHIL) yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

Grafik 2. Diagram IPA hasil SKM (Versi KPK)



PEMBAHASAN :

B. Berdasarkan diagram kartesius diatas, maka dapat disimpulkan :

1. Pada kuadran A terdapat 1 (satu) unsur pelayanan, yaitu 1 (persyaratan pelayanan). Artinya adalah bahwa 1 (satu) unsur pelayanan tersebut dianggap sangat penting oleh pengguna layanan, namun demikian Kecamatan Tempeh belum dapat memberikan kualitas pelayanan tersebut secara baik dan optimal sesuai yang diharapkan oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur-unsur pelayanan tersebut.
2. Pada kuadran B terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 2 (prosedur pelayanan) dan 4 (biaya/tarif). Artinya adalah bahwa unsur pelayanan tersebut dinilai penting oleh pengguna layanan, dan Kecamatan Tempeh telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh agar tetap mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan kepada pengguna layanan pada unsur pelayanan tersebut.
3. Pada kuadran C terdapat 6 (enam) unsur pelayanan, yaitu 3 (waktu pelayanan),5 (produk pelayanan),7 (perilaku pelaksana) ,8 (kualitas prasarana dan sarana),10 (transparansi pelayanan) dan 11 (integritas petugas pelayanan). Artinya, meskipun pengguna layanan menganggap bahwa 6 (enam) unsur pelayanan tersebut kurang penting, ternyata Kecamatan Tempeh juga belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, Kecamatan Tempeh tetap perlu melakukan perbaikan terhadap unsur tersebut pada prioritas perbaikan berikutnya.
4. Pada kuadran D terdapat 2 (dua) unsur pelayanan, yaitu 6 (kompetensi pelaksana) dan 9 (pengelolaan pengaduan). Artinya, meskipun unsur pelayanan tersebut

dianggap kurang penting bagi pengguna layanan, namun secara kinerja Kecamatan Tempeh dapat memberikan pelayanan yang sangat tinggi pada unsur pelayanan tersebut, sehingga Kecamatan Tempeh tetap dapat mempertahankan kinerja pada unsur pelayanan ini.

3.5 Gambaran Nilai IKM

Sebagaimana tabel hasil olah data SKM Semester I tahun 2024 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden atas pelayanan Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, yaitu :

- a. Nilai interval konversi : 80,11
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut di atas dapat dikategorikan **B (Baik)** dengan nilai rata-rata akumulatif adalah 3,20, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan **belum sesuai** jika dibandingkan dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan, mengingat pada variable performansi / kinerja **lebih rendah** daripada harapan masyarakat.

3.6 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

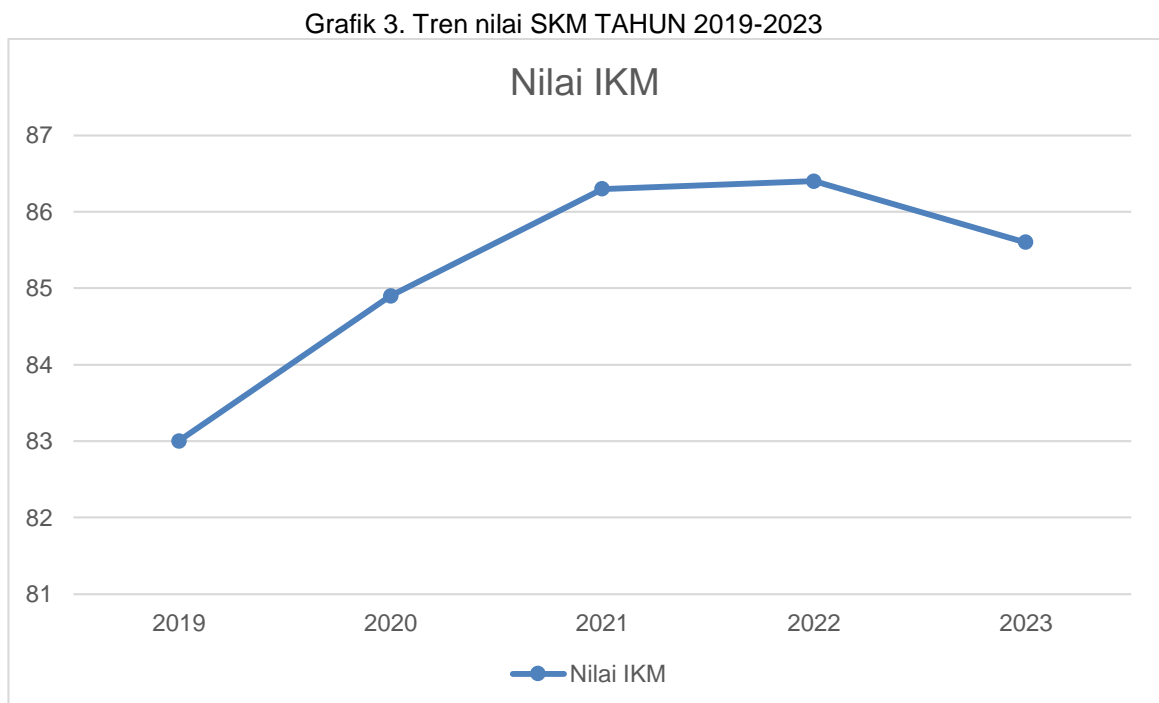
1. Adapun 7 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu : Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai 3, selanjutnya Waktu Pelayanan yang mendapatkan nilai 3, selanjutnya Produk Pelayanan yang mendapatkan nilai 3, selanjutnya Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3, selanjutnya Kualitas Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 3, selanjutnya Transparansi Pelayanan mendapatkan Nilai 3 dan Integritas Petugas Pelayanan dengan Nilai 3.
2. Sedangkan 4 unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,25, selanjutnya Biaya/Tarif dengan nilai 4, selanjutnya Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,26 dan Pengelola Pengaduan mendapatkan nilai 3,75.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari saran/kritik yang disampaikan oleh masyarakat selaku pengguna layanan serta pengaduan yang masuk melalui

berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ada saran/kritik/aduan (NIHIL) yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

3.7 Tren Nilai SKM Selama 5 Tahun Terakhir

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi cenderung naik turun kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2023 pada Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

4.1 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 20 Agustus 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Tindak Lanjut SKM Semester 1 Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu		Penanggung Jawab	Keterangan
			Semester I	Semester II		
1	Persyaratan Pelayanan	Melakukan Peninjauan Ulang Terhadap Standar Pelayanan.	√ Agustus		Kasi Pelayanan Umum	
2	Waktu Penyelesaian Pelayanan	Melakukan Peninjauan Ulang Terhadap Standar Pelayanan.	√ Agustus		Kasi Pelayanan Umum	




No	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu		Penanggung Jawab	Keterangan
			Semester I	Semester II		
3	Produk Pelayanan	Melakukan Peninjauan Ulang Terhadap Standar Pelayanan.	√ Agustus		Kasi Pelayanan Umum	
4	Perilaku Pelaksana	Mengagendakan rapat internal staf pelayanan.	√ Agustus		Kasi Pelayanan Umum	
5	Kualitas Prasarana dan Sarana	Melakukan inventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai (rusak)	√ Agustus		Kasi Pelayanan Umum	
6	Transparansi Pelayanan	Mengagendakan rapat internal staf pelayanan.	√ Agustus		Kasi Pelayanan Umum	
7	Integritas Petugas Pelayanan	Mengagendakan rapat internal staf pelayanan.	√ Agustus		Kasi Pelayanan Umum	

4.2 Realisasi Rencana Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (Tahun 2023)

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut

sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun pada periode sebelumnya, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Realisasi Tindak Lanjut SKM Periode 2023

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala / Tantangan/ Hambatan	Keterangan
1	PRIORITAS PERBAIKAN					
1	Persyaratan Pelayanan	Mempublikasikan Standar Pelayanan melalui media elektronik dan non elektronik	1.Membuat Banner tentang SP yg memuat komponen Service Delivery dan memampang di ruang	Publikasi SP di Ruang Pelayanan 		Sudah di TL
			2.Mengupload SP di website resmi Kecamatan Tempeh	Upload SP di Website Kec. Tempeh 		Sudah di TL
2	Perilaku Pelaksana	Mensosialisasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya Bagian Ketujuh Pasal 34 yang	Mengadakan rapat internal untuk mensosialisasikan UU No. 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik	Sosialisasi UU No. 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik 		Sudah di TL

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala / Tantangan/ Hambatan	Keterangan
		mengatur Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan				
3	Kualitas Prasarana dan Sarana	Membuat Usulan Perubahan RKBMD Tahun 2024 terkait pemenuhan kualitas prasarana dan sarana pelayanan	Membuat Usulan RKBMD Perubahan	-	Adanya Save Blocking	Belum di TL
2	SARAN PERBAIKAN					
1	Antrian dalam pelayanan mohon dipercepat	a. Membuat banner tentang Alur Pelayanan dan mensosialisasikan kepada pengguna layanan.	Mensosialisasikan secara langsung kepada pengguna layanan tentang Alur Pelayanan	Sosialisasi tentang Alur Pelayanan 		Sudah di TL
		b. Mensosialisasikan kepada petugas pelayanan untuk selalu fast respons dan menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna layanan serta memberikan solusi apabila ada berkas atau dokumen persyaratan	Mengadakan rapat internal terkait evaluasi hasil SKM dan RATL	Rapat Internal terkait hasil SKM dan RATL 		Sudah di TL

No	Prioritas Perbaikan atau Saran Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Aktivitas/ kegiatan yang telah dilaksanakan)	Bukti Dukung (Dokumentasi Kegiatan)	Kendala / Tantangan/ Hambatan	Keterangan
		pelayanan yang kurang lengkap.				
2	Petugasnya kurang senyum	Mensosialisasikan Motto pelayanan Kecamatan Tempeh (S I A P) kepada petugas pelayanan.	Mengadakan rapat internal untuk sosialisasi Motto Pelayanan	Sosialisasi Motto Pelayanan 		Sudal di TL
3	Jangka waktu penyelesaian KTP dipercepat lagi	Selalu berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku penyedia Blanko KTP-el agar Stock di Kecamatan selalu ada sehingga tidak menghambat penyelesaian pencetakan KTP.	Melakukan koordinasi dengan Dispendukcapi l terkait blanko KTP-el	Koordinasi terkait KTP-el lewat wa 		Sudah di TL

Berdasarkan data diatas maka dapat diketahui bahwa rencana tindak lanjut sebanyak 87,50 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%). Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

- a. Membuat Usulan Perubahan RKBMD Tahun 2024 terkait pemenuhan kualitas prasarana dan sarana pelayanan belum ditindak lanjuti karena adanya Save Blocking yang mengakibatkan pengadaan Prasarana dan Sarana Pelayanan dihapus.

Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain :

1. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi
2. Mengoptimalkan kompetensi SDM yang ada

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,25 (Versi Menpan RB) dan 80,11 (Versi KPK). Meskipun demikian, nilai SKM Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang menunjukkan kecenderungan mengalami kenaikan dan penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 (semester 1).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan sekaligus menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pelayanan, waktu pelayanan dan produk pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai yang tinggi atau baik dan patut untuk dipertahankan yaitu prosedur pelayanan, biaya/tarif, dan kompetensi pelaksana.
- Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang juga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 87,50 %.
- Selanjutnya guna peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lumajang Kecamatan Tempeh berkomitmen untuk selalu melakukan perbaikan secara konsisten dan berkelanjutan.

Lumajang, 20 Agustus 2024

CAMAT TEMPEH

ABDILAH IRSYAD, S.STP.
NIP. 19870702 200602 1 002

LAMPIRAN-LAMPIRAN



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Assalamualaikum Wr. Wb.

Selamat pagi / siang / malam

Salam sejahtera bagi kita semua

Saat ini kami dari Pemerintah Kecamatan Tempeh, sedang melakukan survei kepuasan masyarakat semester 1 tahun 2024 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Jawaban yang Bapak / Ibu / Saudara berikan dapat memberikan kontribusi bagi kami dalam upaya perbaikan secara berkelanjutan, khususnya yang terkait langsung dengan pelayanan kami, sehingga pelayanan kami ke depan menjadi semakin lebih baik.

Atas perhatian, bantuan dan partisipasi yang diberikan kami sampaikan terimakasih.

Catatan :

Periode pengisian dan pengumpulan kuesioner : 15 Mei - 15 Juni 2024

** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

1. Tanggal pengisian kuesioner *

Contoh: 7 Januari 2019

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

Laki-Laki

Perempuan

3. Usia Pada Saat Mengisi Kuesioner *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

18 tahun

19 tahun

20 tahun

21 tahun

22 tahun

23 tahun

24 tahun

25 tahun

26 tahun

27 tahun

28 tahun

29 tahun

30 tahun

31 tahun

32 tahun

33 tahun

34 tahun

35 tahun

36 tahun

37 tahun

38 tahun

39 tahun

40 tahun

41 tahun

42 tahun

43 tahun

44 tahun

45 tahun

46 tahun

- 47 tahun
- 48 tahun
- 49 tahun
- 50 tahun
- 51 tahun
- 52 tahun
- 53 tahun
- 54 tahun
- 55 tahun
- 56 tahun
- 57 tahun
- 58 tahun
- 59 tahun
- 60 Tahun
- 61 Tahun
- 62 Tahun
- 63 Tahun
- 64 Tahun
- 67 Tahun
- 68 Tahun
- 69 Tahun
- 70 Tahun
- Yang lain: _____

4. Ijazah Pendidikan Terakhir Yang Dimiliki Saat Mengisi Kuesioer *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak sekolah
- SD/Sederajat
- SMP/Sederajat
- SMA/Sederajat
- D-1
- D-2
- D-3
- D-4
- S-1
- S-2
- S-3

5. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- PNS
- TNI
- POLRI
- Petani
- Karyawan Swasta
- Wiraswasta
- Pelajar
- Mahasiswa
- Tidak Bekerja
- Yang lain: _____

6. Alamat Tempat Tinggal *

PERFORMANSI KINERJA PELAYANAN PUBLIK

7. 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Tempeh? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

8. 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Pemerintah Kecamatan Tempeh kepada saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

9. 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di Pemerintah Kecamatan Tempeh saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Cepat
 Kurang Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat

10. 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah Kecamatan Tempeh saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Mahal
 Mahal
 Murah
 Gratis

11. 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan di Pemerintah Kecamatan Tempeh dengan hasil yang diberikan saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

12. 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas di Pemerintah Kecamatan Tempeh saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

13. 7. Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas di Pemerintah Kecamatan Tempeh (kesopanan dan keramahan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sopan dan Tidak Ramah
- Kurang Sopan dan Kurang Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Sangat Ramah

14. 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas prasarana dan sarana yang ada di Pemerintah Kecamatan Tempeh saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

15. 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan di Pemerintah Kecamatan Tempeh saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- Tidak Ada
- Ada, tapi tidak berfungsi
- Ada, telah berfungsi namun kurang maksimal
- Ada, berfungsi dengan maksimal dan dikelola secara baik

16. 10. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan (keterbukaan informasi dan kemudahan akses informasi pelayanan) yang dijalankan di Pemerintah Kecamatan Tempeh saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja*

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

17. 11. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku integritas petugas pelayanan di Pemerintah Kecamatan Tempeh saat memberikan layanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja*

Tandai satu oval saja.

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

HARAPAN

18. 12. Menurut Saudara seberapa penting KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

19. 13. Menurut Saudara seberapa penting PROSEDUR PELAYANAN (ringkas dan tidak berbelit-belit) yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Tempeh saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

20. 14. Menurut Saudara, seberapa penting KECEPATAN PELAYANAN yang diberikan oleh petugas di Pemerintah Kecamatan Tempeh saat memberikan pelayanan kepada Saudara? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

21. 15. Menurut Saudara, seberapa penting besaran BIAYA/TARIF PELAYANAN (murah/gratis) yang ditetapkan terhadap pelayanan yang diberikan? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

22. 16. Menurut Saudara, seberapa penting KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN yang diberikan kepada Saudara, antara yang dicantumkan dengan hasil yang Saudara terima? *
- Tandai satu oval saja.*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

23. 17. Menurut Saudara, seberapa penting KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN *
(Keterampilan dan Pengetahuan) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
 Tidak Penting
 Penting
 Sangat Penting

24. 18. Menurut Saudara, seberapa penting SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS PELAYANAN *
(Sopan, Respek, Ramah dan Perhatian) saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
 Tidak Penting
 Penting
 Sangat Penting

25. 19. Menurut Saudara, seberapa penting FASILITAS PRASARANA DAN SARANA *
(Dalam kondisi baik dan lengkap diperlukan saat memberikan pelayanan kepada Saudara?
Tandai satu kotak saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
 Tidak Penting
 Penting
 Sangat Penting

26. 20. Menurut Saudara, seberapa penting **KEBERADAAN PELAYANAN PENGADUAN** di Pemerintah Kecamatan Tempeh? *

Tandai satu oval saja.

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

27. 21. Menurut Saudara, seberapa penting **KETERBUKAAN INFORMASI dan KEMUDAHAN AKSES INFORMASI PELAYANAN** di Pemerintah Kecamatan Tempeh? *

Tandai satu oval saja

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

28. 22. Menurut Saudara, seberapa penting **SIKAP atau PERILAKU INTEGRITAS BAGI PETUGAS PELAYANAN** di Pemerintah Kecamatan Tempeh? *

Tandai satu oval saja

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Penting
- Tidak Penting
- Penting
- Sangat Penting

SARAN / KRITIK / APRESIASI

Mohon berkenan untuk memberikan saran / kritik / apresiasi agar kami dapat mengidentifikasi kekurangan kami, sehingga kami dapat melakukan upaya perbaikan secara terus-menerus. Terimakasih.

29. Saran / kritik / apresiasi Pemerintah Kecamatan Tempeh? *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN TEMPEH
Jl. Sukarno - Hatta No. 128 Telp. (0334) 2805003
TEMPEH - 67371

e-mail : kectempeh98@gmail.com

**BERITA ACARA PENYELENGGARAAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK**

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN UMUM KECAMATAN TEMPEH
KABUPATEN LUMAJANG**

Pada hari ini, Selasa, 20 Agustus 2024, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Umum Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sbb :

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Meningkatkan kualitas pelayanan dalam unsur : 1. Persyaratan Pelayanan 2. Waktu Penyelesaian Pelayanan 3. Produk Pelayanan 4. Perilaku Pelaksana 5. Kualitas Prasarana dan Sarana 6. Transparansi Pelayanan 7. Integritas Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan Peninjauan Ulang terhadap Standar Pelayanan.- Melakukan Inventarisasi Prasarana dan Sarana yang kurang memadai (rusak).- Mengagendakan Rapat Internal Staf Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none">- 1 (satu) minggu- 1 (satu) hari- 1 (satu) hari



Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

No.	Nama*	Perwakilan	Tanda Tangan*
1.	Ike Ismiyati N.S.Pd.	Kecamatan Tempeh	1.
2.	Aryani. D.t	Kecamatan Tempeh	2.
3.	Ike Nurgarah	Desa Tempeh Lor	3.
4.	Soni Umangant,	Desa Tempeh Tengah	4.
5.	Andri	Desa Tempeh Kidul	5.
6.	Heni Wibayati	Desa Besuk	6.
7.	Baherul Ulan	Desa Pulo	7.
8.	Anobar	Desa Gesang	8.
9.	SUGONO	Desa Jokarto	9.
10.	Wiji Sahroni	Desa Jatisari	10.
11.	Ismania Safitri	Desa Kaliwungu	11.
12.	Muhammad	Desa Sumberjati	12.
13.	MUH. MAHRUS ALI	Desa Lempei	13.
14.	Zairul Amin	Desa Pandanwangi	14.
15.	Timon. A.	Desa Pandanarum	15.

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari peserta FKP

 KECAMATAN TEMPEH ABDILAH IRSYAD, S.STP. NIP. 19870702 200602 1 002	KASI PELAYANAN UMUM  IKE ISMIYATI NINGSIH, S.Pd. NIP. 197511239 199903 2 004
---	---



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

KECAMATAN TEMPEH

Jl. Sukarno - Hatta No. 128 Telp. (0334) 2805003

TEMPEH - 67371

e-mail : kectempeh98@gmail.com



LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) SEKTOR PELAYANAN KECAMATAN TEMPEH KABUPATEN LUMAJANG

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Kecamatan Tempeh Kabupaten Lumajang yang telah ditandatangani pada tanggal/bulan/tahun. Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

No	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	<ul style="list-style-type: none">- Melakukan Peninjauan Ulang terhadap Standar Pelayanan.- Melakukan Inventarisasi Prasarana dan Sarana yang kurang memadai (rusak).- Mengagendakan Rapat Internal Staf Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none">- Membuat Power Point tentang Standar Pelayanan yang telah ditinjau ulang dan mempublikasikan lewat media elektronik.- Membuat brosur tentang Standar Pelayanan yang telah ditinjau ulang dan mempublikasikan lewat media non elektronik.- Menambahkan Standar Pelayanan baru yaitu Fasilitas Pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD)- Mengusulkan perbaikan / pengadaan Prasarana dan Sarana yang kurang memadai (rusak)- Mengadakan rapat internal staf pelayanan untuk membahas tentang Perilaku Pelaksana, Transparansi Pelayanan dan Integritas Petugas Pelayanan.	<ul style="list-style-type: none">- Dipublikasikan lewat media Televisi yang ada di ruang Pelayanan- Dipublikasikan secara langsung kepada pengguna layanan yang datang ke Kantor Kecamatan Tempeh- Untuk mengantisipasi apabila persediaan blangko KTP-el kosong/terbatas- Menyesuaikan dengan anggaran (Skala Prioritas)

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Lumajang, 20 Agustus 2024

 ABDILAH IRSYAD, S.STP. NIP. 19870702 200602 1 002	KASI PELAYANAN UMUM  IKE ISMIYATI NINGSIH, S.Pd. NIP. 197511239 199903 2 004
---	---



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG

KECAMATAN TEMPEH

Jln. Sukarno - Hatta No. 128 Telp./Fax (0334) 520003

email : kec.tempeh@lumajangkab.go.id

TEMPEH - 67371

Lumajang, 16 Agustus 2024

Nomor : 000.8.3.2/425 /427.85/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Undangan

Kepada :
Yth. Kepala Desa
se-Kecamatan Tempeh
di
TEMPEH

Menindaklanjuti Surat dari Sekretaris Daerah Kabupaten Lumajang Tanggal 24 Juli 2024 Nomor : 000.8.3.4/150/427.16/2024, perihal Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2024, maka dimohon bantuan Saudara untuk menghadirkan Kasi Pelayanan Umum, Kasi Pemerintahan dan Kasi Kesra pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 20 Agustus 2024
Jam : 08.30 WIB s/d selesai
Tempat : Aula Kantor Kecamatan Tempeh
Acara : Forum Konsultasi Publik Tahun 2024

Demikian untuk menjadikan perhatian dan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
KECAMATAN TEMPEH
* ABDILAH IRSYAD, S.STP.
NIP. 19870702 200602 1 002
LUMAJANG

**DOKUMENTASI FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEMESTER I TAHUN 2024**

